

ITIL® Foundation Certificate in IT Service Management

CATEGORIE : B

Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

- Spécifique :
- **Support à l'entreprise - Systèmes d'information et de télécommunication**
 - **Banque, assurances et immobilier - Gestion administrative banque et assurances**
 - **Industrie - Affaires et support technique client**

ITIL Foundation représente le niveau d'entrée qui offre une sensibilisation générale au Cycle de Vie du Service et des éléments clés qui le constituent.

Les objectifs et les compétences d'apprentissage sont axées sur la compréhension des liens globaux entre les stades du Cycle de Vie, les processus utilisés et leur contribution aux pratiques de gestion des services.

Le groupe cible de la certification ITIL Foundation en gestion des services IT est composée :

des personnes qui ont besoin d'une compréhension de base du cadre ITIL et comment il peut être utilisé pour améliorer la qualité de la gestion des services IT au sein d'une organisation ;
des professionnels de l'informatique qui travaillent au sein d'une organisation qui a adopté et adapté ITIL qui ont besoin d'être informés et contribuent par la suite à un programme d'amélioration continue du service.

Code(s) NAF : **62.01Z**

Code(s) NSF : **326**

Code(s) ROME : **M1801**, **M1802**, **M1803**, **M1810**, **M1806**

Formacode : **31048**

Date de création de la certification : **01/01/1991**

Mots clés : **opération des services IT**,
amélioration des services IT,
gestion des services, **ITIL**

Identification

Identifiant : **1003**

Version du : **26/06/2015**

Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

- [Managing a Successful Project Using PRINCE2 Syllabus 2013](#)

Non formalisé :

- [PRINCE2® Qualifications](#)

Norme(s) associée(s) :

—

Descriptif

Objectifs de l'habilitation/certification

L'objectif principale est l'acquisition des bonnes pratiques en matière de gestion des services liés aux technologies de l'information.

À condition qu'ils complètent avec succès les différents composants de cet enseignement et de l'examen lié à la certification, les candidats peuvent s'attendre à acquérir les connaissances et une compréhension :

de la pratique de la gestion des services (compréhension) ;
du cycle de vie des services ITIL (compréhension) ;
des concepts génériques et définitions (prise de connaissance) ;
des principes clés et modèles (compréhension) ;
des processus sélectionnés (prise de connaissance) ;
des fonctions sélectionnées (prise de connaissance) ;
des rôles sélectionnés (prise de connaissance) ;
de la technologie et l'architecture (prise de connaissance) ;
des compétences et formation (prise de connaissance)

Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

- Aucun lien

Descriptif général des compétences constituant la certification

1 Stratégie des services

Cela permet de répondre aux questions suivantes :

Quels services l'organisation informatique doit-elle offrir à ses clients ?

Comment développer un marché pour ces services ?

Comment créer de la valeur pour les clients ?

Comprendre comment traduire les objectifs business en termes de services, comment évaluer la pertinence des demandes et comment prendre les bonnes décisions en terme d'investissement.

2 Conception des services

Décrire comment concevoir des services utiles avec des garanties satisfaisantes en termes de disponibilité, capacité, continuité et sécurité.

Comment trouver les meilleures solutions de service et comment développer de manière efficace les processus de gestion de services qui correspondent aux besoins des clients.

3 Transition des services

Mettre en œuvre les éléments nécessaires pour développer, construire, tester, valider et déployer de nouveaux services ou modifier des services existants, tout en réduisant les risques.

4 Exploitation des services

Les conseils de bonnes pratiques liées à la fourniture et au support des services en production afin d'assurer une valeur optimale aux clients et satisfaire leurs attentes en restant réactif et proactif.

5 Amélioration continue des services

Comment améliorer la valeur apportée aux clients en permanence en cherchant une gestion opérationnelle plus efficace et une organisation plus efficiente des activités.

Comment améliorer les services et les processus informatiques pour aller dans ce sens.

Modalités générales

Formation accréditée disponible en ligne ou en classe

Public visé par la certification

Tous publics

Liens avec le développement durable

niveau 1 : Certifications et métiers qui internalisent le développement durable. Les activités et compétences mobilisées mettent en oeuvre des matériaux et produits moins polluants

Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

Pour l'individu

ITIL® est le seul cadre de référence cohérent et exhaustif sur les meilleures pratiques en gestion des services informatiques. La certification Foundation permet de:

Fournir une structure pratique pour identifier, planifier, livrer et soutenir les services informatiques au sein de l'entreprise.

Améliorer la productivité, l'efficacité et l'efficacité de l'entreprise grâce à des services informatiques plus fiables.

Définir des processus et des responsabilités clairement documentés pour chaque activité en vue d'améliorer l'efficacité.

Permettre à l'entreprise d'évoluer avec le changement et d'en tirer le meilleur parti.

Encourager les employés à se concentrer sur les besoins des clients et l'expérience des utilisateurs au lieu de consacrer un temps excessif aux questions technologiques

Acquérir une compréhension et l'aptitude à utiliser un langage commun et international en termes de gestion des services IT.

Pour l'entité utilisatrice

ITIL® est le seul cadre de référence cohérent et exhaustif sur les meilleures pratiques en gestion des services informatiques. ITIL permet aux organisations de:

Aligner les services informatiques sur les priorités de l'entreprise, afin d'atteindre les objectifs stratégiques.

Accroître la valeur du portefeuille de services, tout en réduisant les coûts et les risques.

Favoriser la transformation et la croissance de l'entreprise via un meilleur avantage compétitif, en définissant et en gérant le portefeuille de clients et de services.

Accroître les compétences, les capacités et la productivité du personnel informatique et tirer un meilleur parti de ses aptitudes et de son expérience.

Améliorer la satisfaction des utilisateurs et de la clientèle vis-à-vis de la fonction informatique ainsi que la perception des utilisateurs finaux et l'image de la marque.

Evaluation / certification

Pré-requis

pas de pré-requis

Compétences évaluées

L'objet de la certification en gestion des services informatiques ITIL Foundation est de certifier que vous avez acquis des connaissances sur la terminologie, la structure et les concepts de base d'ITIL et maîtrisez les principes clés des pratiques de gestion des services.

Après avoir suivi la formation et passé l'examen ITIL Foundation, vous aurez acquis des connaissances et une maîtrise des éléments suivants :

Pratique de Gestion des Services
Cycle de vie des services ITIL
Concepts génériques et définitions
Principes clés et modèles
Certains processus
Certaines fonctions

Centre(s) de passage/certification

- EXIN
- APM Group
- PeopleCert
- BCS
- CSME
- PearsonVue
- Prometric
- Centres de passage et/ou certification accrédités par les Instituts d'Examens
- Accredited Training Organisations (Organismes de formation accrédités)

Certains rôles
Technologie et architecture

Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)

Aucun

La validité est Permanente

Possibilité de certification partielle : non

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat d'aptitude

Plus d'informations

Statistiques

Nombre de certifiés annuels en France: 10000

Nombre de certifiés annuels dans le monde: 350000

En 2004, moins de 30 % des DSI interrogées avaient entendu parler d'ITIL, en 2007 la notoriété était de 87 % dans les DSI, et aujourd'hui toutes les DSI en ont entendu parler.

Autres sources d'information

www.axelos.com

www.apmg-international.com

www.exin.com